



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลสมเฝ้า อำเภอู่ตะเภา จังหวัดอุดรธานี

ที่ อด ๗๗๑๐๑/๖๖๓

วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสมเฝ้า

### เรื่องเดิม

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสมเฝ้าจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้คำปรึกษาด้านกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลสมเฝ้า เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้คำปรึกษาด้านกฎหมายที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลสมเฝ้าเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ที่ขอเข้ารับบริการ

### ข้อเท็จจริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้้องการบริหารส่วนตำบลสมเฝ้าดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว มีจำนวน ทั้งหมด ๕ เรื่อง ดังนี้

| ลำดับที่ | ร้องเรียนผ่านช่องทาง | ประเภทร้องเรียน                                                  | หมายเหตุ                                                   |
|----------|----------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| ๑        | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | ขอคำปรึกษาให้ลูกหนี้ชำระเงินกู้                                  | คู่กรณีสมัครใจที่จะตกลงคุยกัน                              |
| ๒        | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | เหตุเดือดร้อนรำคาญ(เสียงดัง/ฝุ่นละออง)จากโรงสีข้าว               | สามารถไกล่เกลี่ยคู่กรณีจนเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย            |
| ๓        | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | ทำถนนผ่านที่นาโดยไม่ได้รับอนุญาต                                 | สามารถไกล่เกลี่ยคู่กรณีจนเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย            |
| ๔        | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | ขอคำปรึกษาคดีเช่าซื้อรถยนต์                                      | คู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถตกลงกันได้จนเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย |
| ๕        | ร้องเรียนด้วยตนเอง   | ได้รับความเดือดร้อนจากแท็งก์น้ำประปาเก่าที่ตั้งอยู่ในที่พักอาศัย | อยู่ระหว่างดำเนินการทำประชาคมหมู่บ้านและตรวจสอบ            |

### จากข้อสรุปดังกล่าว

จากสถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่าเป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แก้ปัญหาเกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญ ต่างๆ มีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ และไม่พบว่ามีกรร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีกล่าวหาถึงพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ในการ ปฏิบัติงานหรือร้องเรียนการทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่และการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสมเฝ้า

### ปัญหา อุปสรรค

ในการดำเนินการแก้ไขปัญหามาตรการร้องเรียน ต่างๆ มีดังนี้

๑ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า

๒ ไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดให้ได้ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่อย่างไรก็ดี ส่วนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นได้มีการแจ้งผลของการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องฯ ทราบทุกรายแล้ว

๓ การแก้ปัญหาบางเรื่องต้องใช้เวลานานพอสมควรในการแก้ปัญหา เนื่องจากเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้อง กับอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตามที่ระเบียบ กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นๆ ทำให้ ต้องใช้ระยะเวลาในการประสานกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นเหตุทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาล่าช้า

๔ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องยังต้องใช้เวลาในการศึกษาข้อกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องข้อพิพาทและ ระเบียบข้อบังคับในทางกฎหมาย

### ข้อเสนอแนะ

แนวทางการแก้ปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

๑ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องให้สอบถามข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องฯ ให้ครบถ้วน ชัดเจน ครอบคลุมทุก ประเด็นทุกปัญหา

๒ ทุกภาคส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องร่วมมือแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างจริงจัง เพื่อให้การดำเนินการ แก้ไขปัญหาได้เกิดความรวดเร็วและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนภายในเวลาที่กำหนดได้

๓ การประสานงานและติดตามผลการดำเนินการกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องต้องมีการดำเนินการ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

๔ ให้ความรู้ให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ในการให้คำปรึกษากับผู้ที่มีาร้องเรียนปัญหา ต่างๆและระเบียบข้อบังคับในทางกฎหมาย

จึงเรียนมาโปรดเพื่อทราบ

ลงชื่อ..........ผู้ทำบันทึก

( นายปรเมศวร์ เอกคณาสิงห์ )

ผู้ช่วยนิติกร

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ จ.ส.อ

(ธนธิป ไทยภักดี)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

ความเห็น (รองปลัด)

ลงชื่อ

(นางลักขณาวิดี สิงคลีประภา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

ความเห็น (ปลัด)

เสนอเรื่อง / แจ้งขอความเห็น / ขอความเห็น  
1122 ลงนาม / 1122 ลงนาม

ลงชื่อ

(นายบุญญา ไชยนาพันธ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง

คำสั่งของนายก

- ๐๐๖

ลงชื่อ

(นางทวิมตรา ทรงศาตรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชุมแสง